
**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI DANA
MENGUNAKAN METODE END USER
COMPUTING SATISFACTION (EUCS)
DAN DELONE & MCLEAN**

Maya Widiyani¹, Sayed Fachrurrazi², Dahlan Abdullah³

Universitas Malikussaleh, Aceh

e-mail: ¹maya.210180182@mhs.unimal.ac.id, ²sayed.fachrurrazi@unimal.ac.id,

³dahlan@unimal.ac.id

Abstract: *The development of digital technology has driven transformation in the financial sector through the use of e-wallet applications, one of which is DANA, a popular platform in Indonesia. Although it has many users, negative reviews regarding system and information quality are still found, indicating a gap between user expectations and experiences. This study analyzes user satisfaction levels with the DANA application by combining two theoretical approaches: End User Computing Satisfaction (EUCS) and the DeLone & McLean Model. EUCS assesses five satisfaction dimensions: content, accuracy, format, ease of use, and timeliness, while the DeLone & McLean Model adds system quality, information quality, service quality, and net benefits dimensions. Data were collected through an online questionnaire from 352 active DANA users across Indonesia and analyzed using Structural Equation Modeling (SEM) with SPSS 25 and AMOS 25 software. The results show that the indicators content, accuracy, service quality, and net benefits significantly influence user satisfaction, whereas format, ease of use, timeliness, system quality, and information quality do not have a significant effect. Overall, most users are satisfied with the services provided by the DANA application.*

Keywords: *User Satisfaction, DeLone & McLean, EUCS, DANA, e-wallet.*

Abstrak: Perkembangan teknologi digital telah mendorong transformasi di bidang keuangan melalui aplikasi e-wallet, salah satunya DANA yang populer di Indonesia. Meski memiliki banyak pengguna, ulasan negatif terkait kualitas sistem dan informasi masih ditemukan, menunjukkan adanya kesenjangan antara ekspektasi dan pengalaman pengguna. Penelitian ini menganalisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi DANA dengan menggabungkan dua pendekatan teoritis, yaitu End User Computing Satisfaction (EUCS) dan Model DeLone & McLean. EUCS menilai lima dimensi kepuasan yaitu content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness, sedangkan Model DeLone & McLean menambahkan dimensi system quality, information quality, service quality, dan net benefits. Data dikumpulkan melalui kuesioner daring kepada 352 responden aktif pengguna DANA di seluruh Indonesia dan dianalisis menggunakan Structural Equation Modeling (SEM) dengan SPSS 25 dan AMOS 25. Hasilnya menunjukkan indikator content, accuracy, service quality, dan net benefits berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, sementara format, ease of use, timeliness, system quality, dan information quality tidak berpengaruh signifikan. Secara keseluruhan, mayoritas pengguna merasa puas dengan layanan DANA.

Kata kunci: *Kepuasan Pengguna, Delone & Mclean, EUCS, DANA, E-wallet*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi modern telah mempermudah berbagai aktivitas, termasuk dalam hal transaksi keuangan melalui aplikasi e-wallet. DANA, sebagai salah satu e-wallet unggulan, menawarkan berbagai fitur. Namun, observasi awal terhadap ulasan pengguna di Google Play Store menunjukkan adanya keluhan mengenai kualitas informasi sistem, serta pengalaman penggunaan aplikasi DANA. Keluhan ini menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang dapat berdampak pada kepuasan pengguna secara keseluruhan.

Kepuasan pengguna sangat berperan dalam keberhasilan sebuah aplikasi digital, sehingga pengukuran kepuasan pengguna menjadi hal esensial untuk peningkatan kualitas aplikasi tersebut (Wulandari dkk., 2024). Dalam penelitian-penelitian terdahulu, model End User Computing Satisfaction (EUCS) dan DeLone & McLean sering digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna secara komprehensif, karena mencakup aspek konten, akurasi, kemudahan penggunaan, kualitas sistem, kualitas informasi, layanan, dan manfaat yang diterima pengguna (Harmutika dkk., 2024).

Penelitian ini bertujuan menganalisis kepuasan pengguna aplikasi DANA menggunakan metode EUCS dan DeLone & McLean. Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu peningkatan kualitas layanan DANA dan memperkuat posisinya dalam ekosistem ekonomi digital Indonesia, serta berkontribusi terhadap pengembangan literatur di bidang ini

METODE

Untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap Aplikasi DANA, penelitian ini menggunakan model *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) dari Doll dan Torkzadeh (1988). Metode ini mengukur kepuasan pengguna melalui

lima dimensi yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*.

Pendekatan ini memperluas model EUCS dengan mengintegrasikan empat variabel tambahan dari DeLone & McLean, yaitu *system quality*, *information quality*, *service quality*, *net benefit*.

Variabel yang digunakan pada penelitian ini yaitu seperti ditunjukkan pada tabel 1 berikut ini:

Tabel 1 Variabel

Variabel Dependen Y	Variabel Independen X
User Satisfaction	<i>Content</i>
	<i>Accuracy</i>
	<i>Format</i>
	<i>Ease of use</i>
	<i>Timeliness</i>
	<i>System Quality</i>
	<i>Information Quality</i>
	<i>Service Quality</i>
	<i>Net Benefits</i>

Berikut adalah hipotesis berdasarkan 5 hipotesis EUCS dan 4 hipotesis Delone and Mclean:

- H1: *Content* memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) pada Aplikasi DANA
- H2: *Accuracy* memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) pada Aplikasi DANA
- H3: *Format* memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) pada Aplikasi DANA
- H4: *Ease of use* memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) pada Aplikasi DANA
- H5: *Timeliness* memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) pada Aplikasi DANA
- H6: *System Quality* memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) pada Aplikasi DANA
- H7: *Information quality* memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) pada Aplikasi DANA

H8: *Service quality* memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) pada Aplikasi DANA

H9: *Net Benefits* memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) pada Aplikasi DANA

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kuantitatif menggunakan data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner secara *online* dengan *google form*. Kuesioner didistribusikan kepada pengguna aplikasi DANA Indonesia dan penyebaran kuesioner dilakukan secara *online* melalui aplikasi WhatsApp, Tiktok, Telegram dan X.

Kriteria penilaian terhadap pernyataan dari kuesioner menggunakan skala linkert. Sangat Tidak Setuju (STS) memiliki nilai 1, jawaban Tidak Setuju (TS) memiliki nilai 2, jawaban Netral (N) memiliki nilai 3, jawaban Setuju (S) memiliki nilai 4 dan jawaban Sangat Setuju (SS) memiliki nilai 5.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Seluruh data yang terkumpul kemudian diolah menggunakan perangkat lunak SPSS 25 dan AMOS 25 (*Analysis of Moment Structures*). Pemilihan AMOS 25 dilakukan karena perangkat lunak ini mampu melakukan analisis model persamaan struktural (*Structural Equation Modeling*) yang sesuai untuk menguji hubungan antar variabel dalam penelitian ini. Berikut ini adalah hasil dan pembahasan pada penelitian yang sudah dilakukan:

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji Validitas dan reliabilitas menggunakan 100 data responden dari kuesioner yang sudah disebar sebelumnya. Hasil dari uji validitas dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 2 Uji Validitas

Variabel	Indikator	Loading Faktor	Keterangan
<i>Content</i>	X11	0,760	Valid

	X12	0,640	Valid
	X13	0,767	Valid
	X14	0,665	Valid
Accuracy	X21	0,719	Valid
	X22	0,694	Valid
	X23	0,685	Valid
Format	X31	0,652	Valid
	X32	0,768	Valid
	X33	0,701	Valid
	X34	0,701	Valid
Ease of use	X41	0,672	Valid
	X42	0,686	Valid
Timelines	X51	0,679	Valid
	X52	0,659	Valid
System Quality	X61	0,674	Valid
	X62	0,721	Valid
	X63	0,740	Valid
Informati on Quality	X71	0,726	Valid
	X72	0,702	Valid
Service Quality	X81	0,707	Valid
	X82	0,574	Valid
Net Benefits	X91	0,815	Valid
	X92	0,708	Valid
User Satisfacti on	Y1	0,737	Valid
	Y2	0,699	Valid
	Y3	0,799	Valid
	Y4	0,694	Valid

Indikator dikatakan reliabel jika memiliki nilai *Composite Reliability* (CR) $\geq 0,7$. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel 4 dimana semua variabel dinyatakan reliabel.

Tabel 3 Uji Reliabilitas

Variabel	CR	Keterangan
Content	0,802	Reliabel
Accuracy	0,742	Reliabel
Format	0,799	Reliabel
Ease of use	0,631	Reliabel
Timelines	0,618	Reliabel
System Quality	0,755	Reliabel
Informati on	0,675	Reliabel

Quality		
Service Quality	0,584	Reliabel
Net Benefits	0,735	Reliabel
User Satisfaction	0,823	Reliabel

Uji Normalitas

Data terdistribusi normal secara univariate karena nilai critical ratio (c.r) untuk kurtosis (keruncingan) maupun swekness berada pada rentang nilai -2,58 sampai +2,58 (DemiR, 2022). Hasil uji normalitas dapat dilihat pada gambar 1.

Variable	min	max	skew	G.E.	kurtosis	G.E.
Y4	1,000	5,000	-1,130	-8,653	1,998	7,652
Y3	1,000	5,000	-1,296	-9,926	2,301	8,811
Y2	1,000	5,000	-1,171	-8,966	2,071	7,932
Y1	1,000	5,000	-1,125	-8,615	2,046	7,835
X91	1,000	5,000	-1,490	-11,416	3,100	11,871
X92	1,000	5,000	-1,364	-10,450	2,987	11,441
X81	1,000	5,000	-1,197	-9,169	2,600	9,959
X82	1,000	5,000	-,759	-5,811	,504	1,929
X71	1,000	5,000	-1,176	-9,006	2,369	9,071
X72	1,000	5,000	-1,180	-9,041	2,039	7,810
X61	1,000	5,000	-,813	-6,228	,750	2,874
X62	1,000	5,000	-1,262	-9,664	2,209	8,459
X63	1,000	5,000	-1,214	-9,299	2,166	8,296
X51	1,000	5,000	-1,437	-11,006	2,283	8,743
X52	1,000	5,000	-,951	-7,288	1,424	5,454
X41	1,000	5,000	-1,383	-12,124	1,704	6,528
X42	1,000	5,000	-1,388	-10,629	2,845	10,895
X31	1,000	5,000	-,996	-7,632	,959	3,673
X32	1,000	5,000	-1,423	-10,897	2,935	11,239
X33	1,000	5,000	-1,375	-10,528	3,129	11,985
X34	1,000	5,000	-1,329	-10,179	2,465	9,439
X21	1,000	5,000	-1,271	-9,737	1,929	7,389
X22	1,000	5,000	-1,280	-9,803	1,863	7,134
X23	1,000	5,000	-1,270	-9,730	1,608	6,160
X11	1,000	5,000	-1,560	-11,949	3,050	11,679
X12	1,000	5,000	-1,222	-9,361	1,830	7,009
X13	1,000	5,000	-1,248	-9,557	2,119	8,114
X14	1,000	5,000	-1,458	-11,166	2,512	9,621
Multivariate					137,633	31,500

Gambar 1 Uji Normalitas

Uji Outliers

Hasil dari uji outlier ditunjukkan pada tabel 5.

Tabel 4 Uji Loading

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
266	56,404	,001	,000
350	56,362	,001	,000
230	56,169	,001	,000
295	55,432	,00	,00

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
		2	0
51	55,301	,002	,000
263	54,375	,002	,000
98	53,836	,002	,000
211	53,756	,002	,000
214	53,225	,003	,000
....

Pada tabel di atas merupakan tabel dari Mahalanobis Distance (*Observations farthes from the centroid*). Data pada tabel diatas tidak terdapat data outlier karena nilainya melebihi nilai Mahalanobis Distance yaitu 56,892.

Analisis Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna

Penilaian kepuasan ini menggunakan skala Likert seperti yang ditampilkan pada berikut ini:

Tabel 5 Interval Skor

Interval	Skala Jawaban
1 – 1,8	Sangat Tidak Setuju
1,8 – 2,6	Tidak Setuju
2,6 – 3,4	Netral
3,4 – 4,2	Setuju
4,2 - 5	Sangat Setuju

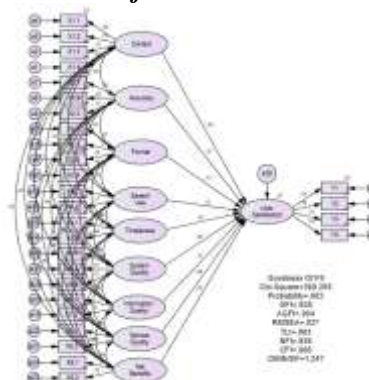
Berdasarkan hasil pengujian tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan aplikasi DANA, secara keseluruhan menunjukkan tingkat kepuasan yang Sangat Setuju.dan Setuju. Hasil Pengujian semua variable dapat dilihat pada gambar tabel 7

Tabel 6 Hasil Uji Kepuasan Pengguns

Variabel	TS	Rata-Rata	Interpretasi
<i>Content</i>			
X1.1	1465	4,2	S

Variabel	TS	Rata-Rata	Interpretasi
X1.2	1448	4,1	S
X1.3	1512	4,3	ST
X1.4	1471	4,2	S
Total	5896	16,75	ST
Accuracy			
X2.1	1416	4,0	S
X2.2	1440	4,1	S
X2.3	1505	4,3	ST
Total	4361	12,4	ST
Format			
X3.1	1433	4,1	S
X3.2	1512	4,3	ST
X3.3	1544	4,4	ST
X3.4	1505	4,3	ST
Total	5994	17,0	ST
Ease of use			
X4.1	1527	4,3	ST
X4.2	1515	4,3	ST
Total	3042	8,6	ST
Timeliness			
X5.1	1432	4,1	S
X5.2	1412	4,0	S
Total	2844	8,1	ST
System Quality			
X6.1	1427	4,1	S
X6.2	1442	4,1	S
X6.3	1493	4,2	S
Total	4362	12,4	ST
Information Quality			
X7.1	1449	4,1	S
X7.2	1460	4,1	S
Total	2909	8,3	ST
Service Quality			
X8.1	1473	4,2	S
X8.2	1376	3,9	S
Total	2849	8,1	ST
Net Benefit			
X9.1	1478	4,2	S
X9.2	1483	4,2	S
Total	2961	8,4	ST

Uji Goodness Of Fit



Gambar 2 Model Struktural GOF

Berdasarkan *output* dari program AMOS pada uji *goodness of fit* terhadap model struktural, diperoleh sejumlah indeks *goodness of fit* yang digunakan untuk menilai kesesuaian model, dengan hasil sebagai berikut:

Setelah melakukan estimasi model penelitian, langkah selanjutnya adalah mengevaluasi kesesuaian model (*Goodness of Fit*) dengan data. Adapun hasil uji *Goodness Of Fit* dapat dilihat pada tabel 8 sebagai berikut:

Tabel 7 Uji Goodness Of Fit

Goodness Of Fit	Cut Off Value	Hasil	Keterangan
Chi-Square	DF: 51	380,205	Good Fit
Probabilitas	$\geq 0,05$	0,002	Marginal Fit
RMSEA	$\leq 0,08$	0,027	Good Fit
CMIN/DF	$\leq 2,00$	1,247	Good Fit
TLI	$\geq 0,90$	0,963	Good Fit
CFI	$\geq 0,90$	0,986	Good Fit
GFI	$\geq 0,90$	0,928	Good Fit
NFI	$\geq 0,90$	0,936	Good Fit

Uji Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan dengan mengacu pada nilai *Critical Ratio* (C.R.) dengan tingkat signifikansi sebesar 0,05. Nilai *Critical Ratio* (C.R.) yang digunakan diambil dari tabel *Regression Weights*.

Tabel 8 Tabel Uji Hipotesis

Estimate	S.E	C.R	P	Hasil
-0,206	0,063	-3,248	0,001	Signifikan
0,134	0,067	1,994	0,046	Signifikan
0,127	0,265	0,478	0,632	Tidak
0,119	0,158	0,693	0,488	Tidak
0,335	0,164	2,044	0,041	Signifikan
0,254	0,388	0,655	0,512	Tidak
0,156	0,218	0,712	0,476	Tidak
-0,312	0,306	-0,868	0,386	Tidak
0,394	0,199	1,986	0,047	Signifikan

1. Variabel *Content* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, dengan nilai C.R. = -3,248 dan P = 0,001. Artinya, semakin tinggi persepsi pengguna terhadap konten dalam aplikasi, justru dapat menurunkan tingkat kepuasan mereka. Hal ini bisa terjadi jika konten yang diberikan terlalu rumit, berlebihan, atau tidak sesuai dengan kebutuhan pengguna.
2. Variabel *Accuracy* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, dengan nilai C.R. = 1,994 dan P = 0,046. Ini menunjukkan bahwa semakin akurat informasi yang disajikan oleh aplikasi, semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna.

3. Variabel *Format* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (C.R. = 0,478, P = 0,632). Ini mengindikasikan bahwa tampilan atau susunan penyajian informasi belum cukup kuat untuk memengaruhi persepsi pengguna terhadap kepuasan secara langsung. Dengan demikian sejalan dengan hasil dari penelitian sebelumnya yaitu (Rachmawati & Krisbiantoro, 2021).
4. Variabel *Ease of Use* juga tidak berpengaruh signifikan (C.R. = 0,693, P = 0,488). Sejalan dengan hasil penelitian (Yunita dkk., 2024). Hal ini mengindikasikan bahwa ada faktor lain yang mungkin lebih dominan dalam menentukan kepuasan pengguna, seperti fitur tambahan yang ditawarkan.
5. Variabel *Timeliness* berpengaruh signifikan (C.R. = 2,044, P = 0,041), yang berarti kecepatan dan ketepatan waktu dalam menyampaikan informasi menjadi aspek penting yang meningkatkan kepuasan pengguna.
6. Variabel *System quality* tidak menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kepuasan (C.R. = 0,655, P = 0,512). Dengan demikian sesuai pada hasil dari penelitian sebelumnya yaitu menyatakan *system quality* tidak berpengaruh signifikan terhadap *user satisfaction* (Nopitasari & Suyatno, 2023).
7. Variabel *Information Quality* juga tidak berpengaruh signifikan (C.R. = 0,712, P = 0,476). Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa *information quality* tidak berpengaruh signifikan terhadap *user satisfaction* (Yuningsih, t.t.)
8. Variabel *Service Quality* tidak berpengaruh signifikan (C.R. = -0,868, P = 0,386). Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa kualitas layanan yang tidak mempengaruhi seseorang dalam

menggunakan suatu teknologi (Hidayatuloh dkk., 2021).

9. Variabel *Net Benefits* berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pengguna (C.R. = 1,986, P = 0,047). Artinya, semakin besar manfaat atau keuntungan yang dirasakan pengguna dari penggunaan aplikasi, semakin tinggi tingkat kepuasan mereka.

SIMPULAN

1. Berdasarkan hasil pengujian tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan aplikasi DANA, secara keseluruhan menunjukkan tingkat kepuasan yang Sangat Setuju dan Setuju. Hal ini berarti pelanggan merasa sangat puas dengan layanan yang diberikan oleh aplikasi tersebut.
2. Berdasarkan hasil uji hipotesis, terdapat empat variabel yang berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen, yaitu Content, Accuracy, Service Quality, dan Net Benefits. Sementara itu, lima variabel lainnya, yaitu Format, Ease of Use, Timeliness, System Quality, dan Information Quality,
3. Berdasarkan hasil penelitian ini, maka diperlukan upaya untuk mempertahankan serta meningkatkan dimensi Content, Accuracy, Timeliness, Service Quality, dan Net Benefits. Selain itu, pengembangan lebih lanjut pada aspek Format, Ease of Use, System Quality, dan Information Quality juga perlu dilakukan agar dapat meningkatkan kepuasan pengguna di masa mendatang.

DAFTAR PUSTAKA

DemiR, S. (2022). Comparison of Normality Tests in Terms of Sample Sizes under Different Skewness and Kurtosis Coefficients. *International*

Journal of Assessment Tools in Education, 9(2), 397–409. <https://doi.org/10.21449/ijate.1101295>

Harmutika, D., Rahmawita, M., Rozanda, N. E., & Zarnelly, Z. (2024). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi BRImo Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction dan Delone & Mclean. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi dan Aplikasi*, 7(2), 472–482. <https://doi.org/10.32493/jtsi.v7i2.38876>

Hidayatuloh, S., Kusumaningtyas, R. H., & Aziati, Y. (2021). Analisis Pengaruh User Experience Terhadap Kepuasan Pengguna Mobile Application E-Commerce Shopee Menggunakan Model Delone & Mclean. *Applied Information System and Management (AISM)*, 2(2). <https://doi.org/10.15408/aism.v2i2.20159>

Nopitasari, N. A., & Suyatno, D. F. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Fitur TikTok Shop pada Aplikasi TikTok Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) dan DeLone and McLean | *Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence*. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/JEISBI/article/view/54177>

Rachmawati, N. L., & Krisbiantoro, D. (2021). Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem E-Learning Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction. *Journal of Information System Management (JOISM)*, 3(2), Article 2. <https://doi.org/10.24076/joism.2021v3i2.473>

Wulandari, S., Munzir, M. R., Rozanda, N. E., & Zarnelly, Z. (2024). Influence of User Satisfaction of the Halodoc Mobile Application using the End User Computing Satisfaction (EUCS) and DeLone and McLean methods. *Sistemasi*, 13(2), 740. <https://doi.org/10.32493/jtsi.v7i2.38876>

0.32520/stmsi.v13i2.4035

Yuningsih, Y. (t.t.). Metode Delone dan Mclean Dalam Kepuasan Konsumen Terhadap Aplikasi Shopee.

Yunita, M., Sari, R. P., & Nursa'adah, D. D. (2024). Pengaruh Kemudahan Penggunaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna

Aplikasi Dana Dikalangan Mahasiswa | Smart Goals Jurnal Bisnis Digital Dan Manajemen.
<https://journal.utnd.a>

[c.id/index.php/sg/article/view/1338](https://journal.utnd.ac.id/index.php/sg/article/view/1338)